

記入例

リフォーム業務品質基準適合状況報告書

審査種別コード

()

登録番号	R00000
登録事業者名 及び事業所名	ベターリフォーム株式会社

業務品質基準	
1-④	社内の指示命令系統が確立され、責任区分が明確になっていること
書類審査項目①	業務実施状況
業務内容と業務分担	☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
※変更した場合は以下に業務内容と業務分担を記入してください。(□添付文書)	
業務内容	担当部署又は担当者
アフターフォロー	営業部に加え、工事部も担当することとした。
工事検査	工事部の検査担当者を指名した。
CAD 図面作成	設計部
見積もり・積算業務	社長から経理部へ変更した。
書類審査項目②	業務実施状況
業務品質基準管理責任者	☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
※変更した場合は以下に業務品質管理責任者を記入してください。(□添付文書)	
役職	氏名
代表取締役	飯田橋 一郎

業務品質基準		
1-⑤	工事案件の関連文書を特定し、必要な期間保管することを定めていること	
書類審査項目①		業務実施状況
保管する文書		☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
書類審査項目②		業務実施状況
保管方法		☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
書類審査項目③		業務実施状況
保管期間		☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
※ 変更した場合は以下に保管文書、保管方法、保管期間を記入してください。 (☐ 添付文書)		
保管文書名	保管方法	保管期間
契約書	顧客別ファイルに加え、データ保管もすることとした。	☐ () 年 ☒ 永久
見積書	データ	☐ () 年 ☒ 永久 (保管期間の変更)
図面一式を新たに保管することとした。	顧客別ファイル	☐ () 年 ☒ 永久
工事検査記録	顧客別ファイルに保管することとした。	☒ (5) 年 ☐ 永久
打合せ記録シート	顧客別ファイルに保管することとした。	☐ () 年 ☒ 永久
苦情処理対応書	苦情処理ファイルに保管することとした。	☐ () 年 ☒ 永久
		☐ () 年 ☐ 永久
		☐ () 年 ☐ 永久
		☐ () 年 ☐ 永久
		☐ () 年 ☐ 永久

業務品質基準	
1-⑥	作業者、委託業務先選定の基準があり、定期的に委託業務先の評価を行っていること
書類審査項目①	業務実施状況
委託業務先選定の基準	☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
※変更した場合は以下に評価している項目をチェック又は記載してください。 (☐ 添付文書)	
評価している項目（選択肢） ☒ 法的資格の有無 ☐ 技術力 ☐ 請負金額 ☐ 顧客への対応力 ☐ その他（以下へ記入）	
電気工事に関しては電気工事施工管理技士の資格を有していることを選定の基準に追加した。	
評価している項目が複数ある場合は、複数選択して下さい。これ以外の項目で評価している場合は「その他」にご記入下さい。	
書類審査項目②	業務実施状況
委託業者の定期的な評価の実施	☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
※変更した場合は以下に評価の頻度についてチェックしてください。(☐ 添付文書)	
評価の頻度（選択肢） ☐ () 年に 1 度実施 ☐ 工事案件毎に実施 ☒ その他（以下へ記入）	
工事が完了し、引渡しした後に任意で「お客様アンケート」を実施することとした。内容は施工中のマナーや挨拶、現場でのトラブルの有無、満足度等をお客様に直接記入していただき、それを基に委託業者を評価する体制とした。	
都度評価している場合は「工事案件毎に実施」に ☒ を入れて下さい。	

業務品質基準	
1-⑦	苦情処理体制を整備していること。また、再発防止のため、事後処置として内容、原因、処理方法、対応結果を記録、保管するよう定めていること
書類審査項目①	業務実施状況
苦情処理について、受付、責任者等へ報告し、処理をする体制	☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
※変更した場合は以下に苦情処理体制を具体的に記入してください。（□添付文書）	
苦情が発生した場合は、まずは現場担当者が対応する体制とした。その後、社長に状況を報告してから現場対応している。最終的には苦情の原因や処理した結果どうなったのかを苦情処理報告書に現場担当者が記入し保管する流れとした。	
書類審査項目②	業務実施状況
苦情処理の記録	☒ 前回審査時と同様 ☐ 前回審査時から変更
★書式提出 実際の苦情処理の記録文書を提出してください。（前回審査時から書式を変更された場合は、変更箇所をマーカー等で明示してください。）	

個人情報保護等で提出が困難な場合は、空の書式を提出して下さい。

業務品質基準	
1-⑧	見積書は、記載すべき内容を定めた文書等があり、手順通り作成されていること
書類審査項目①	業務実施状況
決められた見積書（様式）	☒ 前回審査時と同様 ☐ 前回審査時から変更
書類審査項目②	業務実施状況
見積書に記載すべき項目	☒ 前回審査時と同様 ☐ 前回審査時から変更
書類審査項目③	業務実施状況
記載すべき項目を記載	☒ 前回審査時と同様 ☐ 前回審査時から変更
★書式提出 実際に作成した見積書を提出してください。（前回審査時から書式を変更された場合は、変更箇所をマーカー等で明示してください。）	

個人情報保護等で提出が困難な場合は、空の書式を提出して下さい。

業務品質基準	
1-⑨	施工前に対象工事の内容、工期、発注部品を総合的に確認してから、工事を開始することを定めていること
書類審査項目①	業務実施状況
工事着工前の工事内容、工期、発注部材等の確認	☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
※ 変更した場合は以下に自社での確認方法を具体的に記入してください。 (☒ 添付文書)	
全ての工事に関して、着工前に工期や必要な発注を確認してから着工しています。特に 2 週間以上に渡るような規模の大きな工事の場合には工程表を作成し、お客様や委託業者に確認するようにした。(工程表参照)	
★工程表、スケジュール表等を用いて工事内容、工期、納品、顧客の立会等の管理を行っている場合で、これらの表を前回審査時から変更した場合は工程表等を添付して下さい。	

業務品質基準	
1-⑩	施工手順書もしくはそれに準ずる書面等を定めていること
書類審査項目①	業務実施状況
必要な場合のために施工手順書（自社メーカー施工手順書等）の準備	☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
※自社で手順書を作成した場合は手順書の名称を記入してください。(☐ 添付文書)	
・ ユニットバス施工手順書を作成 配管工事を自社施工しているため、各メーカーの商品毎の注意事項や特徴を一覧表にまとめ、取付設置説明書の写しをファイリングし、自社で取り扱っている全てのユニットバスに対応可能とした。	

業務品質基準	
1-⑪	施工の適切な段階にチェックポイントを設け、適時確認する決まりを定めていること
書類審査項目①	業務実施状況
適切な段階で必要な工事検査等の実施	☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
※変更した場合は以下に具体的に実施している工事検査内容等を記入してください。 (□添付文書)	
検査の時期（複数選択可） ☐ 引渡し時（完了時） ☐ 工程毎（中間） ☐ 隠ぺい部 ☒ その他（以下へ記入）	
工事期間中は毎日検査を行なうこととした（目視検査）	
書類審査項目②	業務実施状況
工事検査等の記録	☒ 前回審査時と同様 ☐ 前回審査時から変更
★書式提出 工事検査等の記録文書を提出してください。（前回審査時から書式を変更された場合は、変更箇所をマーカー等で明示してください。）	

業務品質基準	
1-⑫	工事完了時にすべき内容を定めていること
書類審査項目①	業務実施状況
引渡し時に顧客に説明する内容及び渡す書類等	☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
※ 変更した場合は以下に引渡し時に説明する内容を記入してください。 (☐ 添付文書)	
引渡し時に機器の使い方やメンテナンスの方法は必ず説明することとした。 定期点検サービスについて引渡し時に、その内容を説明することとした。	
※変更した場合は以下に引渡し時に渡す書類等を記入してください。	
メーカーの保証書や取扱説明書は引き渡し時に必ず渡すこととした。 工事が完了した証明の為に、工事完了確認書に署名・捺印をもらい、控えを必ず渡すこととした。	

業務品質基準	
1-⑬	アフターサービスの内容を定めていること
書類審査項目①	業務実施状況
工事完了後の顧客からの要望等への確実な対応	☒ 前回審査時と同様 ☐ 前回審査時から変更
書類審査項目②	業務実施状況
①以外でアフターサービスがある場合の内容	☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
※ 変更した場合は以下にアフターサービスの内容を記入してください。 (☐ 添付文書)	
前回審査時は工事完了後から 1 ヶ月後に訪問するだけの対応だったが、引渡し後 1 年毎にハガキ等を出して不具合が無いかの確認を行う体制に変更した。もし不具合や他に気になる箇所があれば早急に対応するようにしている。	

業務品質基準	
2-①	見積書、重要事項等を提示、説明することを定めていること。必要な場合は都度顧客の承認を得ることを定めていること
書類審査項目①	業務実施状況
適切な段階で顧客に対して、自社で定めた見積書・重要事項等を提示もしくは説明	☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
書類審査項目②	業務実施状況
上記で説明している内容で、必要な場合は書類に顧客の承認	☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
※変更した場合は以下に説明している重要事項等の内容を記入してください。 (☐ 添付文書)	
重要事項の内容	顧客の承認の要・不要
サービス工事（自社負担分、見積り外）を説明することとした。	☐ 要 ☒ 不要
電力、水道等の支給依頼をお願いすることとした。	☒ 要 ☐ 不要
見積書の内訳	☒ 要 ☐ 不要
	☐ 要 ☐ 不要
顧客からサインや捺印をもらっている場合は要に ☒ してください。	☐ 要 ☐ 不要

業務品質基準	
2-②	打ち合わせ内容等をメモ、議事として記録し、必要な場合に確認することを定めていること
書類審査項目①	業務実施状況
顧客との打ち合わせ内容等について打ち合わせ議事録等の作成	☒ 前回審査時と同様 ☐ 前回審査時から変更
書類審査項目②	業務実施状況
議事録等の記録	☒ 前回審査時と同様 ☐ 前回審査時から変更
★書式提出 打ち合わせの議事録等の記録文書を提出してください。(前回審査時から書式を変更された場合は、変更箇所をマーカー等で明示してください。)	

個人情報保護等で提出が困難な場合は、空の書式を提出して下さい。

業務品質基準	
2-③	追加、変更発生時は、都度顧客の承認を得ることを定めていること
書類審査項目①	業務実施状況
変更、追加箇所を顧客に提示後の着工	☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
※変更した場合は以下に顧客への提示の手段、方法を記入してください。 (□添付文書)	
変更や追加工事が発生する場合は、必ずお客様に説明をし、まずは工期や見積りに関してお客様に了解をいただく体制とし、その後に正式な書面として見積書を提示し、着工という流れとした。ただし緊急の場合に限っては、口頭のみで承諾をいただいてから着工し、事後で正式な書面に捺印・サインをもらうこととした。	

業務品質基準	
2-④	施工業者等に対して、顧客に説明した施工中における注意事項を周知することを定めていること
書類審査項目①	業務実施状況
施工中における注意事項	☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
※ 変更した場合は以下に施工中の注意事項の内容を記入してください。 (☒ 添付文書)	
施行中における現場でのマナーに関して、特に挨拶やタバコ等の当たり前の内容について、現場に掲示することとした。リフォーム工事は居住者がいる中での施工になるので、挨拶やマナーを特に重要と考えている。(添付文書参照)	
書類審査項目②	業務実施状況
①についての施工業者に対する周知	☐ 前回審査時と同様 ☒ 前回審査時から変更
※変更した場合は以下に周知の手段、方法を記入してください。(☐ 添付文書)	
半年に 1 回程度の委託先事業者を集めた会を開催しているので、そういった場を利用して周知することとした。	

上記審査項目以外に業務等で変更した内容がある場合はご記入ください。

・施工管理者がいつどのような確認をするのかを明確にするために、施工進捗表を新たに作成した。工事着工初日に現場に設置し、施工管理者が決められた日に赴き確認内容を記入することとした。(別紙添付書式を参照) ・お客様打ち合わせシートを複写式にし、その場でお客様に一方をお渡しすることとした。従来は、シートに記入後一旦社に戻りコピーを作成、FAX もしくは次回来訪時に渡していたが、渡し忘れや情報のタイムラグが発生していたため、その防止策として機能している。(別紙添付書式を参照)
--